



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



MODELS INTEGRATS DE JUSTÍCIA RESTAURATIVA PER A VÍCTIMES I JOVES

YOVI: INTEGRATED RESTORATIVE JUSTICE MODELS FOR VICTIMS AND YOUTH

Informe sobre les estratègies per aconseguir un sistema equilibrat entre víctimes i joves: Catalunya

Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i Justícia Juvenil
Departament de Justícia
Juliol 2015

With financial support from the Prevention of and Fight against Crime Programme of the European Union European Commission – Directorate General Home Affairs





EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



0. Introducció

1. Justícia Restaurativa i suport a les víctimes en Justícia Juvenil
 - 1.1 Marc legal
 - 1.2 Mediació i altres pràctiques de Justícia Restaurativa
 - 1.3 Característiques de la mediació en l'àmbit de la Justícia Juvenil
 - 1.4 Accés a la Justícia restaurativa: infractors i víctimes
 - 1.5 Atenció a la víctima en mediació
 - 1.6 Serveis de suport a les víctimes i relació amb Justícia Restaurativa en Justícia Juvenil
 - 1.7 Atenció a Víctimes de menors infractors: projecte pilot

2. Desafiaments per la implementació de la Directiva 2012/29/UE
 - 2.1 Apropar la justícia a la societat
 - 2.2 Introduir canvis respecte a la posició de les víctimes en el sistema penal
 - 2.3 Potenciar canvis d'actitud respecte a les víctimes
 - 2.4 Fomentar una narrativa sobre les víctimes per afavorir la seva recuperació
 - 2.5 Estimular canvis en l'abordatge dels mitjans de comunicació respecte a les víctimes
 - 2.6 Introduir canvis en els pràctiques de justícia restaurativa
 - 2.7 Apropar la víctima als tècnics de justícia juvenil

3. Propostes de millora
 - 3.1 Generals
 - 3.2 Informació a les víctimes
 - 3.3 Suport a les víctimes
 - 3.4 Coordinació i col·laboració
 - 3.5 Avaluació

4. Directrius de la Unió Europea per a la participació de les víctimes en processos de justícia restaurativa en sistemes de justícia juvenil



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



INTRODUCCIÓ

Tradicionalment, l'acció de la justícia ha centrat l'atenció en la persona de l'infractor. La víctima, amb freqüència, ha quedat relegada a un segon pla, allunyant la justícia de les conseqüències que el fet delictiu li ha comportat, de la seva atenció, dels seus drets i de la reparació del dany patit.

En les últimes dècades, s'ha anat incrementant la sensibilitat social per les víctimes del delictes i pels efectes negatius que provoca la victimització tant primària (aquella derivada del propi delictes) com secundària (aquella que es produeix pel contacte de la víctima amb l'administració).

La Declaració dels Principis Fonamentals de Justícia per les Víctimes de Delictes i de l'Abús de Poder¹ de l'any 1985, va ser un primer pas en el reconeixement dels drets d'informació, protecció, participació, assistència, recolzament, reparació i indemnització a les víctimes.

El darrer pas que ha donat la Unió Europea per establir les normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de totes les víctimes de delictes ha estat la Directiva 2012/29/UE². El contingut de la Directiva s'ha d'aplicar a qualsevol víctima de qualsevol delictes, i per tant, són també d'aplicació en l'àmbit de justícia juvenil, i ha de ser incorporat en les lleis nacionals dels països membres abans del 16 de novembre de 2015.

Com a conseqüència, a Espanya s'ha aprovat la Llei 4/2015 de 27 d'abril de l'Estatut de la Víctima (que entrarà en vigor el 27 d'octubre de 2015). Aquesta llei contempla els drets bàsics, la participació de la víctima en el procés penal (incloent-hi els serveis de justícia restaurativa), les mesures de protecció i les funcions de les oficines d'atenció a les víctimes. L'abordatge de les seves necessitats i la seva atenció, s'haurà de realitzar des d'una perspectiva integrada i articulada, tot evitant solucions parcials o incoherents que puguin contribuir a una victimització secundària.

¹ Declaració aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 29 de novembre de 1985

² Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell de 25 d'octubre de 2012 per la qual s'estableixen normes mínimes sobre els drets, suport i protecció de les víctimes dels delictes, i per la qual es substitueix la Decisió marc 2001/220/JAI del Consell.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



En l'àmbit de la justícia juvenil, a causa de la primacia del concepte de l'interès superior del menor, la protecció, el suport i els drets de les víctimes del delictes han estat encara més febles. La prioritat educativa dels infractors juvenils en la justícia penal ha suposat que les víctimes no hagin estat suficientment tingudes en compte. En l'àmbit de la justícia juvenil a Espanya, la Llei 5/2000, en la seva exposició de motius, considera que les intervencions en l'àmbit de la justícia juvenil han de tenir com a eix d'actuació l'interès suprem del menor o jove. Al mateix temps, assenyala que no s'ha de descuidar la tutela dels legítims interessos de la víctima o del perjudicat. De fet, a diferència d'altres països, la LORPM permet a la víctima formar part del procediment a través de l'acusació particular, contempla alguns drets i resol en el procediment la reparació econòmica derivada de la responsabilitat civil, i permet la reparació del dany a través de la mediació.

A escala pràctica, l'administració de justícia i d'altres institucions, han desenvolupat diversos projectes orientats a reforçar els drets de les víctimes, la seva atenció (com ara les Oficines d'Atenció a la Víctima de Delictes en el nostre país) i la reparació del dany.

Les pràctiques de justícia restaurativa, àmpliament esteses en l'àmbit juvenil, impliquen a les víctimes, les fan protagonistes i les doten de veu. Però, tot i que el paradigma restauratiu implica una cultura de descobriment i consideració de la víctima, dels seus drets i de les seves necessitats, la Directiva alerta del risc de revictimització o de victimització secundària que també té. Es proposa que es revisin les pràctiques i els procediments que s'utilitzen per a garantir que les víctimes participin en processos restauratius amb totes les garanties.

En el context de justícia juvenil, per les característiques singulars dels procediments, es corre el risc que les pràctiques de justícia restaurativa estiguin centrades en l'infractor i en les seves necessitats i que les víctimes puguin esdevenir instrumentals per la rehabilitació dels joves.

En aquest context, el projecte *Models de Justícia Restaurativa Integrats per Víctimes i Joves* (YOVI) iniciat l'any 2013 i amb una durada de dos anys amb el finançament de la



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



Unió Europea, i en el que han participat set països³ pretén potenciar el rol de les víctimes i a la vegada mantenir en el centre a l'infractor, buscant un equilibri i un tractament igualitari per a les dues parts. Es voldria establir un sistema de serveis de suport a les víctimes, integrat i comprensible, que sigui sinèrgic amb les intervencions de la justícia restaurativa i que aprofiti l'experiència que ja es té en l'àmbit del treball amb les víctimes.

En el marc del projecte s'han elaborat diversos documents⁴ que es poden consultar a www.yovi.eu

El present informe, *Estratègies d'integració nacional*, recull una descripció de la situació actual a Catalunya, aporta elements de reflexió i proposa línies d'actuació adreçades a tots aquells que treballen en l'àmbit dels menors infractors i les seves víctimes, especialment en el camp de la justícia restaurativa, per fer possible un millor abordatge de les necessitats de les dues parts. S'estructura en 4 punts:

1. Síntesi de la situació de Catalunya de les pràctiques de justícia restaurativa en justícia juvenil i del suport a les víctimes del delictes.
2. Anàlisi dels desafiaments i transformacions per implementar la Directiva, més enllà de la plasmació en l'àmbit legislatiu, que ja s'ha produït amb la promulgació de l'Estatut de la Víctima.
3. Propostes de millora⁵ per aconseguir un sistema d'atenció a les víctimes integral i equilibrat en relació als infractors en justícia juvenil.

³ Itàlia, Romania, Alemanya, Irlanda, Estònia, Espanya (Catalunya) i Portugal.

⁴ 1. Treball de documentació (*desk research*) sobre la situació de la justícia restaurativa i els serveis de suport a les víctimes en l'àmbit de la justícia juvenil a cadascun dels països. Aquest informe, en el cas de Catalunya, va ser completat amb l'anàlisi de la informació recollida en 37 entrevistes (treball de camp) a diferents operadors del sistema de justícia juvenil i de suport a les víctimes sobre les pràctiques que es duen a terme i el lloc de la víctima en el sistema.

2. Informe sobre la situació en l'àmbit internacional (*state of the art*)

3. Directrius de la UE per la participació de les víctimes en processos de Justícia Restaurativa en els sistemes de Justícia Juvenil

⁵ Aquestes accions són fruit dels seminaris que es van dur a terme amb professionals de justícia juvenil i d'atenció a les víctimes, que van aportar les seves idees per la millora del sistema.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



4. Directrius (*guidelines*) que s'han elaborat com a conclusió del projecte YOVI. La seva pretensió és aportar unes línies bàsiques a seguir en tots els casos en què menors infractors i víctimes participen en processos de justícia restaurativa. Es tracta de garantir que les dues parts són igualment tingudes en compte en funció de les seves característiques, interessos i necessitats. Es defineixen els principis, i s'aborden aspectes de la derivació i gestió de casos, la formació dels professionals, la cooperació entre els serveis de justícia restaurativa i de suport a les víctimes i el seguiment, recerca i intercanvi d'informació.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



1. JUSTÍCIA RESTAURATIVA I SUPORT A LES VÍCTIMES EN LA JUSTÍCIA JUVENIL⁶

1.1 Marc legal

La justícia restaurativa és definida per la Directiva 2012/29/UE com a qualsevol procés que permeti a la víctima i a l'infractor participar activament, si ho consenten lliurement, en la solució dels problemes resultants de la infracció penal, amb l'ajuda d'un tercer imparcial.

La mediació és la principal pràctica de Justícia Restaurativa a Catalunya. Està integrada en el sistema de justícia juvenil i consolidada i disponible en tot el territori des de l'any 1990.

El marc legislatiu que defineix les intervencions amb els menors infractors a Espanya és, des de l'any 2001, la Llei Orgànica 5/2000, reguladora de la Responsabilitat Penal del Menor (LORPM). Està inspirada en els principis del model de responsabilitat i fa èmfasi en el contingut educatiu de totes les mesures i actuacions que van adreçades als menors que han comés un delictes mentre tenien entre 14 i 18 anys. Destaca com a principi general, a tenir en compte en totes les intervencions i decisions, l'interès superior del menor. La reparació a la víctima i la mediació estan també regulades i explicitades en aquesta Llei.

El Ministeri Fiscal té la iniciativa processal atès que té assignada la tasca d'incoar l'expedient i impulsar el procediment. Per altra part, regeix el principi d'oportunitat que permet proposar mesures desjudicialitzadores i fins i tot l'acabament del procés.

Respecte a la reparació i la mediació, la LORPM contempla la possibilitat de dur a terme programes de conciliació i reparació a la víctima, i assigna a l'equip tècnic⁷ les funcions per dur-los a terme. A Catalunya, els mediadors són doncs funcionaris que formen part de

⁶ Aquest apartat ha estat elaborat a partir del treball de documentació i del treball de camp. El treball de camp va consistir en 30 entrevistes a diferents professionals de tot Catalunya: 3 jutges de menors, 5 fiscals de menors, 5 responsables institucionals de Justícia Juvenil, 4 professionals de suport a víctimes, 8 mediadores i 5 policies.

⁷ Aquest equip, compost per psicòlegs i treballadors socials també té com a funció informar el jutge i el fiscal en tots els casos en que obre un expedient per una denúncia sobre la situació psicològica, educativa, familiar i social del jove i sobre qualsevol altra circumstància rellevant, als efectes d'aplicar una de les mesures previstes a la llei. Aquesta funció d'assessorament la realitzen els tècnics assessors.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



l'equip tècnic, però es dediquen en exclusiva al programa de mediació. Solen ser professionals amb llarga experiència amb el treball amb els menors infractors.

L'art. 19 preveu que quan es tracti d'una falta o delictes menys greu⁸, sense violència greu o sense intimidació en la comissió dels fets, s'hagi dut a terme la conciliació o la reparació a la víctima⁹, i l'equip tècnic informi favorablement, el Ministeri Fiscal pot desistir de la continuació de l'expedient¹⁰.

Es a dir, en aquests casos, el fiscal pot sol·licitar el sobreseïment i arxiu de les actuacions al jutge de menors i per tant, la mediació constitueix llavors una via alternativa al procediment judicial.

Cal assenyalar però que en els delictes greus és també possible dur a terme una mediació, tot i que en aquests casos el Fiscal no podrà sol·licitar el sobreseïment i el cas haurà d'arribar a judici¹¹. La mediació és llavors complementària al procediment judicial i els seus resultats podran ser tinguts en compte pel jutge en el moment de la sentència.

També un cop dictada la sentència el jutge disposa d'un ampli marge per actuar segons criteris d'oportunitat, sense límit pel que fa a la gravetat dels fets:

- Abans d'iniciar la mesura: l'art. 14 de la LORPM permet al jutge deixar sense efecte la mesura, reduir-la, substituir-la i l'art. 40 regula la suspensió condicional de l'execució de la sentència.

⁸ Els delictes menys greus són aquells que tenen prevista una pena de presó inferior a 5 anys de presó.

⁹ L'art. 19.2 considera que la conciliació es produeix quan el menor reconeix el dany que ha fet i es disculpa davant la víctima, i aquesta les accepta. I la reparació s'entén com el compromís que assumeix l'infractor amb la víctima o perjudicat de realitzar accions en el seu benefici o de la comunitat i el compliment d'aquest compromís.

¹⁰ L'art. 19.1 contempla també, com a solució extrajudicial, el compromís de realitzar activitats educatives proposades per l'equip tècnic. En el cas de Catalunya les activitats educatives s'ofereixen als infractors només quan la reparació o conciliació amb la víctima no és possible per diferents raons, tal com s'explica més endavant.

¹¹ A la pràctica, la Fiscalia informa en la seva petició si és possible el desestímit per les característiques dels fets, i l'experiència indica que en la majoria dels casos considera possible la mediació per a la reparació a la víctima com a via alternativa, i sol·licita el sobreseïment en funció dels resultats de la mediació.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



- Un cop iniciada l'execució de la sentència: l'art. 51.1 permet deixar sense efecte o substituir la mesura durant l'execució i l'art. 51.2 estableix específicament que la conciliació entre el menor i la víctima, en qualsevol moment en que es produeixi l'acord, pot deixar sense efecte la mesura imposada.

Respecte a les víctimes, a LORPM, en la seva exposició de motius, considera que les intervencions en l'àmbit de la justícia juvenil han de tenir com a eix d'actuació l'interès suprem del menor o jove, però al mateix temps, assenyala que no s'ha de descuidar la tutela dels legítims interessos de la víctima o del perjudicat.

L'art. 4 de la llei obliga el Ministeri Fiscal i el Jutge de Menors a vetllar per la protecció dels drets de les víctimes i els perjudicats per les infraccions realitzades per menors, i especifica els seus drets:

- Ser informades de les mesures d'assistència que poden rebre
- Personar-se com a part en el procés
- Ser informades de totes les resolucions que adoptin el Ministeri Fiscal o el Jutge de Menors que puguin afectar els seus interessos
- Ser informades de la sentència que es dicti

A l'art. 25, s'especifiquen els drets que es deriven si la víctima es persona com a part en el procediment a través del seu advocat:

- Exercitar l'acusació particular
- Instar la imposició de les mesures contemplades a la LORPM
- Ser informada de totes les actuacions que es sol·liciten
- Proposar i participar en la pràctica de proves sobre els fets delictius
- Ser escoltada en tots els incidents que es tramitin i en el cas que es modifiqui la mesura imposada al menor
- Participar en les audiències judicials i formular els recursos legalment establerts



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



L'art. 61 exposa que el perjudicat pot exercitar o renunciar a la responsabilitat civil derivada del delictes, que es tramita en una peça separada però en el mateix jutjat de Menors. En el cas que no l'exerciti la mateixa víctima ni renunciï, ho farà el Ministeri Fiscal. Els pares o tutors legals dels infractors són responsables solidaris dels danys i perjudicis causats pel seu/va fill/a.

1.2 Mediació i altres pràctiques de Justícia Restaurativa

Tal com s'acaba de descriure, la LORPM afavoreix que es duguin a terme processos de mediació, ja que contempla explícitament la reparació a la víctima i a més atorga a la mediació efectes jurídics, tant si es realitza de manera presentencial com un cop dictada la sentència.

De fet, a Catalunya representa, any rere any, al voltant del 30% de les intervencions que es duen a terme en el sistema.

Ara bé, a més del marc legal, existeixen altres motius que impulsen aquesta pràctica¹²:

- L'administració ho promou, havent fet una clara aposta per la mediació i la reparació, que s'ofereix de manera sistemàtica a tots els joves que no tenen imposada cap mesura
- Els operadors, especialment la fiscalia que és el derivant, i els tècnics que l'assessoren confien en la mediació com una resposta adequada tant per a l'infractor com per a la víctima
- Hi ha una bona organització per desenvolupar la pràctica, amb circuits clars, recursos suficients, i coordinació fluïda entre fiscalia i els equips tècnics que duen a terme el programa de mediació
- Tot i que el programa de mediació i reparació es va iniciar l'any 1990 partint de l'interès del menor i buscant noves respostes per a l'infractor, progressivament ha anat

¹² De fet, la LORPM és igual per a tota Espanya i, en canvi, el desenvolupament de la mediació no és igual en totes les Comunitats Autònomes.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



augmentant la sensibilitat sobre les necessitats, els desitjos i els interessos de les víctimes.

Del total dels nous expedients oberts per la Fiscalia durant l'any 2012, un 31.2% van acabar en un programa de mediació i per al 68.8% es va elaborar un informe d'assessorament, que implica en la majoria dels casos la continuació de la via judicial i la imposició d'una mesura, si es demostra la responsabilitat del jove en el judici.

Quasi 2000 joves infractors (37.5% de tota la població que té una mesura de Justícia Juvenil) van participar en 2135 processos de mediació (hi ha infractors que van realitzar més d'una mediació).

Cal fer esment però, que aquestes dades inclouen també intervencions que no són estrictament mediació perquè no compten amb la participació de la víctima.

D'acord amb la LORPM i el seu reglament, quan no es pot dur a terme la reparació i/o la conciliació amb la víctima degut a causes alienes a la voluntat de l'infractor, el Fiscal pot proposar igualment l'acabament del procediment.

Hi ha casos en que l'infractor assumeix responsabilitat pels fets i està disposat a reparar la víctima però això no és possible per diverses raons: la víctima prefereix no participar en una mediació (no volen cap contacte amb l'infractor, no volen implicar-se en la solució i deleguen la millor intervenció en la justícia), el mediador valora que la participació de la víctima no és adequada, no es pot localitzar la víctima, o no hi ha una víctima concreta.

En aquestes situacions, el mediador té en compte la voluntarietat del jove per reparar i la seva actitud i li ofereix la possibilitat de realitzar una reparació social a la comunitat o activitats educatives relacionades amb el delicte (per exemple, assistència a activitats sobre seguretat vial en casos d'infraccions contra la seguretat del trànsit o assistència a sessions de prevenció de drogodependències en casos de delictes contra la salut pública).

De tots els processos finalitzats l'any 2012, el 50% va ser mediacions amb la participació de la víctima, el 31% van ser intervencions sense participació de la víctima i el 19% van ser intervencions per delictes sense víctima.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



En les mediacions amb participació de la víctima, el 84.9% van tenir un resultat positiu. D'aquests el 46% va implicar una trobada directa, el 44% va ser una mediació indirecta i en el 10% dels casos ja s'havia produït la reparació i/o la conciliació entre les parts abans de la intervenció de justícia juvenil.

En les intervencions sense participació de la víctima, el 75% de les intervencions van tenir un resultat positiu.

Respecte al temps en els processos restauratius que es duen a terme, el 72% dels casos acaben en un període de tres mesos (o abans) des del moment de l'entrevista inicial amb l'infractor, que és el temps fixat des del servei. El 28% restant excedeixen aquest període, principalment perquè es fa un seguiment dels acords durant uns mesos, especialment quan es du a terme una reparació econòmica o els acords impliquen la realització d'activitats. Des de la data dels fets fins a la primera entrevista solen transcórrer al voltant de dos mesos.

A Catalunya, en l'àmbit de justícia juvenil actualment no existeixen altres pràctiques de justícia restaurativa més enllà de la mediació o de la reparació social a la comunitat¹³.

Altres pràctiques com ara conferencing, cercles, panells de víctimes o trobades restauratives amb infractors que, no sent qui ha causat el dany, ha participat en delictes similars, no s'han desenvolupat fins al moment. No obstant això, l'interès per implementar aquests programes ha propiciat que es realitzi formació i es té com a objectiu iniciar un projecte pilot de conferencing abans de finals d'any.

1.3 Característiques específiques de la Justícia Restaurativa en l'àmbit de justícia juvenil

Els mediadors de justícia juvenil, igual que tots els tècnics d'aquesta jurisdicció, treballen amb adolescents entre 14 i 18 anys, que presenten les característiques pròpies d'aquesta etapa evolutiva. Algunes d'aquestes característiques poden influir en el procés de

¹³ No s'ha de confondre amb la mesura judicial de Prestació en Benefici de la Comunitat. La reparació social implica la voluntarietat i participació en la decisió de l'infractor, l'escolta de la víctima, i no és proporcional al delictes sinó que les hores que dedica l'infractor són simbòliques.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



mediació, que presenta algunes particularitats que el fan diferent d'un procés de mediació entre adults i tenen efectes també sobre les víctimes.

En els processos de mediació aquestes manifestacions juvenils es posen de manifest en diferents situacions que cal gestionar i que intentarem desenvolupar en aquest punt.

1.3.1 Característiques de l'adolescent

Quan s'intervé amb adolescents és necessari tenir en compte que estan en un procés de transició cap a la vida adulta, caracteritzat per la inestabilitat i el canvi constant. En aquest procés, moltes vegades la transgressió és conseqüència de la necessitat que tenen de posar a prova la seva maduresa. En la formació de la seva identitat jugarà un paper important el grup d'iguals i la família. És possible que el jove, per sentir-se integrant del grup, transgredeixi. La família, per la seva banda, haurà de poder tolerar una relació fins aquell moment satisfactòria, però que es torna sovint problemàtica al demanar l'adolescent un marge més ample d'independència i autonomia. També cal tenir en compte que la valoració de les conductes d'un adolescent la fa un adult al qual, moltes vegades, li resulta molt difícil comprendre la conducta del jove. Per tant és important recordar que els paràmetres de l'actuació dels adolescents no responen a l'argument lògic de l'adult.

Una altra de les característiques dels adolescents és que tenen una visió del món egocèntrica i centrada en ells mateixos. Per tant, moltes vegades, l'empatia necessària amb la víctima i la capacitat de posar-se en el seu lloc i entendre les conseqüències que ha tingut no es dona de forma espontània. Poden presentar també dificultats per tolerar la frustració i manca de previsió de les conseqüències de les seves actuacions, dificultats que hauran de ser treballades pel mediador per tal d'ajudar-lo a modular les seves respostes davant la víctima.

Una altra característica de l'adolescència és que poden passar d'un extrem a l'altra amb facilitat, i és possible que durant el procés puguin perdre la serenitat o bé mostrar-se sense implicació emocional.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



La capacitat de desafiament, de prepotència i els dèficits en la capacitat d'argumentar i expressar les emocions, incideixen directament en la necessitat de respecte, en la generació de confiança i la capacitat de diàleg que es requereixen per un procés de mediació. El mediador ha de comprendre els trets inherents a l'adolescència però també exigir els elements actitudinals, emocionals i cognitius que permetin trobar-se amb la víctima i reparar-la.

En els casos en que no hi ha uns mínims o en que l'adolescent s'escuda massa en la seva part infantil o en un discurs molt justificatiu i la víctima sigui una persona adulta, cal treballar amb l'infractor perquè s'adoni de les conseqüències reals de la seva conducta. Caldrà veure també els interessos de la víctima i les seves expectatives. Si aquestes expectatives no poden ser cobertes pel que ofereix el jove, caldrà replantejar-se la mediació i pensar en altres mètodes de Justícia Restaurativa en els que puguin participar altres persones del seu entorn que aportin a la víctima el que necessita.

1.3.2 Infractors i víctimes menors. Rol dels pares.

En justícia juvenil és força freqüent que les víctimes siguin també menors, especialment en els fets contra les persones, com ara amenaces, lesions, robatoris amb violència o contra la llibertat sexual.

En els casos en que la víctima és un nen/a petit, els pares tenen molt protagonisme en el procés, bé acompanyant al seu fill, bé substituint-lo, cosa que hauran d'acceptar també l'infractor i els seus pares. En aquests casos es produeix un desequilibri, per l'asimetria de recursos entre les parts que el mediador haurà de gestionar adequadament.

Si víctima i infractor, són adolescents és probable que demanin un espai per ells sols, amb la presència o no del mediador, per mantenir la privacitat i la intimitat tan important en l'etapa adolescent. Els pares d'ambdues parts hauran de fer un esforç per tolerar una primera trobada entre els joves a soles, que, si és desitjada i es gestiona bé, pot aportar a la víctima les explicacions que li permetin entendre el perquè ha estat víctima d'aquella situació i sentir-se reparada. També pot adonar-se que hi ha maneres diferents d'afrontar situacions greus.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



No obstant això, si hi ha responsabilitat civil, els pares d'ambdues parts s'hauran de trobar per afrontar aquest aspecte.

Els pares juguen un rol fonamental, ja que és molt important que recolzin als fills en la decisió que prenen i d'alguna forma els permetin responsabilitzar-se de la seva decisió tant des de la perspectiva de l'autor com de la víctima. Han d'estar informats de tot el procés i donar el consentiment per a la participació dels fills, així com el vistiplau als acords.

Els pares de la víctima, si aquest és un adolescent, hauran de confiar en les capacitats del seu fill per enfrontar-se a un problema a la vegada que confiar en el procés de mediació.

1.3.3 Fets comesos en grup

Una de les característiques més importants de l'adolescència és la importància del grup d'iguals. Per això, és freqüent que en justícia juvenil molts dels fets denunciats siguin realitzats per més d'un jove. Cada menor té les seves pròpies característiques, i poden tenir un nivell de responsabilització diferent. Cadascú ha de prendre la decisió de participar en el procés de mediació i pot tenir diferents capacitats. El procés de mediació, en el cas de grups d'infractors nombrosos, es torna més complex. Així primer cal fer una intervenció individual i posteriorment es treballa amb tot el grup per tal de generar una dinàmica grupal que permeti la reparació a la víctima, més enllà de la individualitat de cada jove. A la vegada, cadascun dels infractors ha de ser capaç d'assumir la seva part de responsabilitat respecte a les necessitats que plantegen les víctimes.

És probable que la sensació de malestar en la víctima sigui superior i que es senti més vulnerable i amb més por. Com a contrapartida els infractors solen minimitzar la seva actuació delegant en els altres membres del grup la responsabilitat del que va passar. Cal per tant, treballar la responsabilitat personal i grupal per poder oferir a la víctima una narrativa reparadora.

El moment més rellevant és el moment de la trobada, que caldrà planificar bé per evitar desequilibris. En aquest cas el mediador haurà de treballar amb la víctima perquè amb



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



llibertat valori el que li pot resultar mes reparador, si parlar amb el grup conjuntament, per separat o bé amb els membres que consideri.

1.4 Accés a la Justícia Restaurativa: infractors i víctimes

La mediació, tal com s'ha explicat abans, pot ser una alternativa al procediment judicial, constituint una forma de *diversion*, o bé pot ser complementària en aquells casos que, per la gravetat dels fets, el fiscal no pot desistir de l'acusació i per tant ha de continuar la via judicial.

A la pràctica, gairebé la totalitat dels processos de mediació es duen a terme de forma presentencial, sent residuals els casos en que es repara a la víctima en altres moments del procediment. Durant l'any 2012 només el 0.2% dels casos van participar en una mediació en fase postsentencial, d'execució de la mesura.

Una raó és perquè s'associa la Justícia Restaurativa només amb la desjudicialització. Això produeix una limitació de les possibilitats de la participació de la víctima després del judici. Pot haver-hi víctimes que necessitin que la instancia judicial intervingui per què puguin ser reparades posteriorment. O pot haver-hi víctimes que necessitin que passi més temps des del delictes fins a la seva participació en un programa de mediació.

Però inclús quan la mediació és alternativa a la via judicial, no tots els infractors ni totes les víctimes tenen oportunitat de participar-hi.

Quan es tracta de la primera denúncia que té un menor, se li ofereix com a primera opció la possibilitat de participar en un programa de reparació a la víctima. Si el jove assumeix responsabilitat en els fets, mostra voluntarietat i capacitat per reparar i els seus pares mostren la seva conformitat, el mediador es posarà en contacte amb la víctima.

Quan els infractors són reincidents, són ja coneguts per algun professional dels equips tècnics (mediadors o assessors) perquè anteriorment han participat en una mediació o s'ha elaborat un informe d'assessorament. En aquests casos són els tècnics els que valoren l'adequació d'oferir la possibilitat de participar en una mediació per la nova denúncia. Pot passar que el Fiscal informi que, si repara la víctima, pot desistir de la



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



continuació del procediment i, en canvi, els mediadors o els assessors considerin que aquesta possibilitat no és la més adequada en aquest moment. En el cas dels professionals que formen part de l'equip tècnic és relativament infreqüent que es limiti totalment la possibilitat de la mediació, ja que, progressivament, han anat incorporant els valors restauratius i consideren valuós que l'infractor pugui reparar i la víctima ser reparada. Si creuen que l'infractor necessita altres tipus d'intervencions des del punt de vista educatiu, poden proposar les dues intervencions: mediació i assessorament.

Però en els casos de menors reincidents que estan complint una mesura judicial (en medi obert o en règim d'internament) per uns fets anteriors, són els tècnics que estan realitzant el seguiment del jove els que valoren la possibilitat de derivar a mediació quan arriba una nova denúncia. És molt poc freqüent que joves que estan en mesura participin en una mediació: potser les condicions d'accés no encaixen amb un perfil de joves problemàtics i/o també perquè els principis de la justícia restaurativa no estan assumits de manera transversal en el sistema de justícia juvenil. Possiblement els professionals de medi obert i de centres pensen que la intervenció prioritària amb els joves infractors ha d'estar focalitzada en les seves necessitats educatives.

Aquestes restriccions suposen que les víctimes no poden beneficiar-se dels efectes positius que la justícia restaurativa pot tenir per elles.

De manera general es pot dir que el fet que només s'ofereixi a les víctimes la possibilitat de participar-hi un cop l'infractor ha estat seleccionat, comporta que moltes víctimes quedin fora del sistema restauratiu. La mirada restaurativa cap a la víctima queda relegada davant les necessitats educatives del menor infractor com si fossin dues posicions oposades. El marc legal, com hem vist, permetria realitzar paral·lelament el programa d'assessorament i de mediació en aquells casos en que les circumstàncies del menor han d'implicar una intervenció obligatòria. No podem oblidar que hi ha factors educatius que només la mediació i la reparació pot aportar a l'infractor i que hi ha necessitats de la víctima que només poden ser cobertes des d'aquest programa. D'aquesta manera les necessitats de la víctima i les de l'infractor podrien complementar-se.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



1.5 Atenció a les víctimes en la mediació

El mediador ofereix un espai de suport emocional i escolta activa per ajudar-les a expressar les seves emocions, les conseqüències que el delictes ha tingut per a elles i ajudar-les a definir la seva experiència.

Les víctimes són informades sobre el sistema de justícia juvenil, el circuit que pot seguir el seu cas, en què consisteix el programa de mediació i reparació, el rol del mediador, i la voluntarietat de l'infractor per reparar-la.

El mediador explora les expectatives que té respecte a la justícia, l'actitud respecte a l'infractor, el grau de victimització i la motivació per a ser reparada. En el cas que detectin necessitats que no poden ser ateses en un programa de mediació, orienten i deriven les víctimes als serveis corresponents.

Així doncs les víctimes només són ateses dintre del programa de mediació quan els seus infractors volen participar.

No hi ha procediments establerts que garanteixin que les víctimes reben informació suficient en un moment inicial, quan es presenta la denúncia, sobre programes de Justícia Restaurativa. Tampoc hi ha procediments que garanteixin que les víctimes fan una tria informada dels programes de justícia restaurativa. Es a dir, un procediment que assegurari que compten amb tota la informació necessària i adequada a les seves necessitats, coneixen les conseqüències de la decisió de participar o no i disposen del temps necessari per valorar les seves opcions abans decidir. Els mediadors transmeten la informació i tenen terminis flexibles per iniciar el programa amb la víctima, però no disposen d'uns criteris establerts al respecte.

No es realitza una valoració estructurada de les necessitats de les víctimes ni del risc de revictimització i victimització secundària. Durant les entrevistes, el mediador fa una exploració de la situació de la víctima i de les seves necessitats i, si es detecta alguna situació de risc, es pot valorar que la mediació no és viable. Si identifiquen la necessitat de disposar de més suport i atenció o és una víctima més vulnerable, pel delictes o per la seva situació particular, poden derivar a un recurs comunitari. No obstant, no existeix un



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



protocol al respecte que faciliti la contrastació de la informació recollida i/o classificació en nivells de risc de revictimització o victimització secundària. L'estudi de les necessitats de les víctimes és especialment rellevant en els casos de delictes greus, és possible que sigui necessari atendre el seu procés de recuperació abans de poder plantejar la viabilitat de la mediació.

No hi ha una avaluació de la satisfacció de les víctimes de forma sistemàtica

1.6 Serveis de suport a les víctimes

A Catalunya el servei més important de suport a les víctimes són les Oficines d'Atenció a la Victima del delicte (OAVD), que depenen del Departament de Justícia i estan situades en les seus dels jutjats.

Aquests equips estan formats per psicòlegs, juristes, educadors socials i treballadors socials especialitzats en l'àmbit judicial, concretament en drets, atenció i suport emocional, psicològic i social a les víctimes.

Identifiquen les necessitats de les víctimes en diferents nivells (personal, social, econòmic, judicial), avaluen l'impacte psicològic del delicte i les seves conseqüències i dissenyen un pla de treball basat en les seves necessitats i nivell de risc. L'objectiu és aconseguir la seva recuperació personal i social, assegurar la seva seguretat i donar-los suport durant els procediments judicials.

L'OAVD fa els programes següents:

- Programa d'atenció i seguiment social
- Programa d'atenció psicològica:
 - Intervenció en crisi
 - Intervenció en teràpia estratègica breu (màxim 9 mesos): si hi ha altres problemes o malalties que no tenen la seva etiologia en el delicte, es deriven a tractament específic a recursos externs. Quan la persona requereix tractament de llarg termini també es deriven a recursos especialitzats de la comunitat.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



- Programa d'orientació i atenció judicial: orientació i informació sobre procediments judicials (procediment de demanda, assistència financera, assistència jurídica, representació al jutjat, resolucions, apel·lacions mesures de protecció...).
- Programa d'acompanyament en seu judicial: donar suport durant el judici, oferint recolzament emocional i acompanyament durant la declaració. Poden sol·licitar mesures al jutge per assegurar la seva intimitat i seguretat, com mampares, vídeoconferència, etc.
- Programa de gestió de mesures de protecció: són el punt de coordinació de les ordres de protecció de violència de gènere.
- Programa d'intervenció en els jutjats especialitzats de violència sobre la dona
- Al Departament de Justícia, hi ha també un equip d'assessorament penal que té dues intervencions amb víctimes a instàncies dels òrgans judicials:
 - Donar suport a l'exploració judicial: dirigit a nens i testimonis especialment vulnerables que requereixen el suport de personal especialitzat per realitzar la declaració judicial.
 - Programa d'assessorament tècnic amb víctimes i testimonis: proporciona informació significativa sobre les víctimes (credibilitat del testimoni, seqüeles cognitives, adaptació psicosocial, etc.) Durant el 2012, 25 víctimes de Justícia Juvenil van ser assistides per aquest programa.

A banda de les OAVD, existeixen entitats privades que proporcionen suport en casos de delictes seriosos, incloent-hi víctimes de delictes d'agressió sexual, víctimes de delictes contra seguretat viària, víctimes de violència de gènere, etc. Però en comparació a d'altres països, l'extensió i la proximitat de la xarxa de recursos de suport a les víctimes és baixa.

Els serveis de suport a la víctima focalitzen la intervenció en delictes específics per als quals disposen d'una atenció altament protocolaritzada, com per exemple els delictes de violència de gènere i agressió sexual.

Però hi ha delictes que, sense ser tan greus generen molta victimització i, pels recursos limitats, no s'arriba a atendre a les seves víctimes.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



Encara que l'OAVD i el programa de Mediació i Reparació en justícia juvenil són part de la mateixa Direcció General, no hi ha cap protocol específic per fomentar col·laboració entre ells i la relació és gairebé inexistent.

La cooperació entre organitzacions de suport a la víctima i serveis de justícia restaurativa està molt poc desenvolupada, tant si són organitzacions públiques com privades. Es detecta una manca de coneixement mutu i de protocols de comunicació i col·laboració entre organitzacions.

Una de les raons que pot explicar aquesta situació és que la focalització o bé en l'infractor o bé en la víctima dificulta la visió integral dels programes de Justícia Restaurativa. No hi ha derivacions ni dels serveis d'atenció a la víctima cap a programes de mediació, ni de mediació a serveis d'atenció a la víctima.

Quan els mediadors detecten que una víctima necessita tractament especialitzat, es proporciona informació sobre aquests serveis, però no es fa gaire seguiment o coordinació amb les entitats.

Fins el 2012 no va haver-hi cap demanda per començar un procés de mediació a instàncies d'una víctima a través d'una OAVD (ni a través de qualsevol altra organització de suport de víctimes). I rarament un mediador ha fet demandes de qualsevol suport o avaluació de la víctima a l'OAVD.

No obstant això, durant 2012 assistia 51 víctimes de delictes l'autor del qual era un menor.

Les OAVD sí que valoren els riscos de les víctimes que atenen, però com l'atenció a les víctimes de menors és insignificant, la immensa majoria no accedeixen a aquest servei. L'estudi de les necessitats de les víctimes és especialment rellevant en els casos de delictes greus.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



1.7 Atenció a víctimes de menors infractors: projecte pilot

L'atenció a les víctimes dels menors infractors, igual que l'atenció a les víctimes dels adults infractors es proporcionava fins l'any 2014 des de l'OAVD, amb les limitacions mencionades en l'apartat anterior.

El propi sistema de justícia juvenil, tenint present els principis de la justícia restaurativa, havia d'oferir una intervenció a les víctimes que no depengués de l'infractor i atengués a les seves demandes i necessitats. Tal i com explica J. Marques (2006) "la mediació o qualsevol altra pràctica restaurativa no és *l'instrument* per donar suport a les víctimes, amb capacitat per si mateix de donar resposta a les seves necessitats de manera miraculosa, sinó que és *un* dels diversos mecanismes que s'han de tenir per compensar el dany causat per un delictes. Juntament amb els programes de justícia restaurativa és necessari desenvolupar i finançar serveis adreçats a promoure la seguretat, la informació i el suport a diferents nivells (emocional, legal, psicològic, social etc.) de les víctimes del delictes".

La participació en el projecte YOVI i l'anàlisi de la Directiva 29/2012/UE, va donar impuls per endegar una intervenció que intentés donar resposta als desafiaments que planteja. Des del mes de novembre de 2014 està en funcionament un projecte pilot d'*Atenció a Víctimes de Menors Infractors*, de manera coordinada amb l'OAVD. A cada Equip Tècnic, juntament amb els professionals mediadors i assessors, hi ha un tècnic que du a terme el programa de víctimes.

L'OAVD continua atenent a les víctimes de violència domèstica i de gènere, i aquelles que es preveu que tindran una gran afectació de diferents nivells, ja que és un servei especialitzat en aquestes víctimes. A partir de la intervenció dels tècnics, en els casos que les víctimes presenten una necessitat d'atenció psicològica i/o seguiment de tipus social, econòmic o jurídic serà l'OAVD qui proporcioni aquesta atenció, havent-se dissenyat protocols de coordinació a tal efecte.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



Des del projecte de Justícia Juvenil s'ha optat per realitzar una intervenció proactiva amb les víctimes de tots els delictes violents realitzats per menors d'edat penal. La proactivitat, en aquesta primera fase del projecte es focalitza en víctimes de fets amb violència física, verbal i/o psicològica, com són lesions, amenaces, robatori amb violència o intimidació, maltractament, delictes contra la integritat moral, bullying, etc. A més, també s'inclouen les víctimes de delictes de robatori amb força en casa habitada, per considerar que encara que no es tracta un delicte violent, pot implicar un grau de afectació elevat en envair l'espai íntim de les persones.

La resta de víctimes (dels delictes no violents) són també ateses si es posen en contacte amb el servei per iniciativa pròpia, però no són els tècnics de víctimes els que actuen de manera proactiva.

Com a objectiu general el projecte es planteja disminuir l'impacte de la victimització primària i secundària que pugui patir la víctima. Com a objectius específics es planteja que les víctimes:

- Compranguin les actuacions i els processos judicials i/o restauratius en els que pot prendre part o que l'afecten.
- Identifiquin els drets, i els recursos assistencials i psicosocials disponibles en funció de les seves necessitats.
- Posin en pràctica les pròpies capacitats de resiliència i d'afrontament per a la recuperació personal.
- Gestionin les emocions que provoquen els fets delictius i els processos judicials i/o restauratius.
- Incrementin la percepció de seguretat personal per afrontar els processos judicials i/o restauratius.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



Es duen a terme cinc tipus d'intervenció:

- **Intervenció immediata:** adreçat a les víctimes en situació de crisi, amb l'objectiu de reduir el malestar psicològic i mobilitzar estratègies d'afrontament adaptatives. Bàsicament serà sol·licitada pels òrgans judicials.
- **Primer contacte proactiu:** adreçat a les víctimes per a les que la Fiscalia de Menors demana la intervenció de l'Equip Tècnic per al menor infractor. El tècnic de víctimes es posa en contacte per carta i per telèfon, amb l'objectiu de proporcionar informació sobre els serveis que tenen a la seva disposició dintre del programa d'Atenció a Víctimes de Menors Infractors i recollir les primeres demandes.
- **Intervenció general:** adreçada a les víctimes que fan demanda d'atenció que pugui ser atesa pel tècnic de víctimes durant un màxim de temps d'un mes o tres entrevistes. Són víctimes ateses després de la intervenció immediata, del primer contacte o quan es presenten de forma espontània.

Es realitza un avaluació de la victimització, es concreten les necessitats, es facilita informació i s'intervé sobre les atribucions personals, les reaccions emocionals i les conductes d'afrontament.

Després de tres entrevistes es finalitza la intervenció o es fa un derivació a l'OAVD o a recursos comunitaris.

- **Intervenció específica d'acompanyament a Justícia Restaurativa:** adreçada a víctimes que fan una demanda concreta referida als processos restauratius. L'objectiu és incrementar la percepció de seguretat personal per afrontar els processos restauratius i gestionar les emocions que emergeixen en aquest tipus de processos.
- **Intervenció específica d'acompanyament a actes judicials de la jurisdicció de menors:** adreçada a víctimes que fan una demanda concreta referida al procediment judicial. L'objectiu és incrementar la percepció de seguretat personal per afrontar els processos judicials i gestionar les emocions que provoquen els fets delictius i els processos judicials.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



S'explica el funcionament judicial i els rols dels diferents agents que hi participen, es valora la necessitat de mesures de protecció durant l'acte judicial, es familiaritza la víctima amb les dependències judicials i se l'acompanya durant l'acte judicial.

Des del mes de novembre de 2014 fins al mes de juny 2015 s'han realitzat 698 primers contactes proactius a nivell telefònic i 49 acompanyaments a judici. Pel que fa la intervenció general destaca la demanda d'informació, però no es disposa actualment de les dades concretes. La intervenció immediata i l'acompanyament a justícia restaurativa han estat, fins el moment, puntuals.

La impressió dels tècnics és que les víctimes acullen de forma molt favorable l'atenció que reben, tot i que només sigui la primera trucada per oferir informació i interessar-se per elles.

El mes de setembre es realitzarà l'avaluació del procés, dels resultats i de les intervencions realitzades amb les víctimes, tant pel que fa a l'eficàcia (nivell d'assoliment dels objectius) com a l'eficiència (relació entre els resultats obtinguts i els recursos destinats). Les conclusions obtingudes permetran introduir millores tècniques, optimitzar els recursos i ajustar les actuacions professionals.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



2. DESAFIAMENTS ESPECÍFICS PER A LA IMPLEMENTACIÓ DE LA DIRECTIVA 2012/29/UE

La transposició a la legislació dels estats del contingut de la Directiva 2012/29/UE és necessària però no suficient. La mera existència de la llei no implica que s'implementi de manera efectiva. Són necessàries també algunes transformacions a altres nivells per tal que els drets, el suport i la protecció de les víctimes dels delictes no es faci de forma legalista i burocràtica.

Alguns dels desafiaments que es plantegen en el nostre context, i que possiblement coincideixen amb els que es plantegen en d'altres països, són els següents:

2.1 Apropar la justícia a la societat

La societat, en general, té una actitud de desconfiança en la justícia. Especialment les víctimes no solen tenir una bona experiència quan entren en contacte, ja que moltes vegades pateixen els efectes de la víctimització secundària que els seus mecanismes provoca. És habitual que la percebin com una institució allunyada dels seus interessos i que no satisfà les seves expectatives. A més, freqüentment, desconeixen el seu funcionament, les normes que la regeixen, el llenguatge que s'utilitza o els ideals que persegueix.

Això provoca un distanciament entre justícia i societat i una incomprensió del sistema que provoca més malestar.

L'apropament a través de la informació, de la participació i de la percepció de la influència de la justícia en la cohesió i benestar social afavoririen una major implicació per part de tota la societat

Es un gran repte que les víctimes sentin més a prop el sistema judicial, que estiguin informades i puguin participar-hi, tenint unes expectatives més realistes sobre què poden esperar de la intervenció judicial i què s'espera també d'elles.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



2.2 Introduir canvis respecte a la posició de les víctimes en el sistema penal

Tot el sistema penal, també el de justícia juvenil, està centrat en l'infractor. El seu objectiu és determinar la seva culpabilitat i donar una resposta sancionadora a la persona que ha comés un delictes, que ha infringit la llei. Els delictes i la reacció penal són vistos com un assumpte exclusiu entre l'estat i l'infractor. I davant la potestat punitiva de l'estat se li atorguen, encertadament, al delinqüent tota una sèrie de garanties i drets. En aquest sistema en el que preval donar una resposta a l'infractor s'hauria de donar més rellevància a la perspectiva de la víctima, com a persones que han sofert el dany i que mereixen ser tingudes en compte per elles mateixes, no només com a testimonis per que es puguin provar els fets. Igual que els infractors gaudeixen de tota una sèrie de drets, les víctimes també haurien de tenir major accessibilitat als seus per poder-los exercir. Drets que haurien de ser vistos com a complementaris als de l'infractor i no contraposats.

Les víctimes haurien de sentir que la justícia, igual que es preocupa pels infractors (i de manera especial en la justícia juvenil), es preocupa per elles. Que igual que destina recursos, mitjans i esforços a l'infractor, els destina també a les víctimes.

2.3 Potenciar canvis d'actitud respecte a les víctimes

En l'àmbit d'intervenció amb les víctimes cal evitar les actituds paternalistes, és a dir actituds de protecció i d'autoritat per part dels experts que saben què és el millor per a elles. Això comporta una reducció de la llibertat i de l'autonomia de les persones. És un model de relació en el que la protecció i el poder de l'expert col·loca la víctima en una posició de fragilitat i obediència. Implica una visió de les víctimes com a persones incapaces i necessitades que algú prengui decisions.

No s'hauria de pensar i actuar "per a" les víctimes, sinó interessar-se per les seves necessitats, instaurar una cultura de drets i potenciar el seu protagonisme en funció de les seves demandes.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



La víctimització i els interessos de les víctimes poden variar molt d'una persona a l'altra, en funció de moltes circumstàncies. Els professionals en contacte amb elles no poden atribuir o anticipar un nivell d'afectació o de necessitat abans d'haver-se entrevistat amb ella. Independentment del grau d'afectació, la víctima ha de ser informada dels drets que l'assisteixen i ha de tenir un rol protagonista en totes les decisions que l'afectin.

2.4 Fomentar una narrativa sobre les víctimes per afavorir la seva recuperació

Per poder elaborar un fet traumàtic, en una primera etapa, és necessari que tant la comunitat més propera com des del punt de vista social, la víctima se senti validada en l'experiència viscuda, legitimada en els efectes que ha tingut i reconeguda en el dolor que pateix.

Però, si el rol de víctima es solidifica es produeix un estancament en un passat dolorós i manté les persones en un estat de por i de rancúnia que els pot dificultar el tancament de les ferides psicològiques i la superació de l'experiència traumàtica. La identitat de "víctima" ha de ser temporal i s'ha de transformar en una identitat de "supervivent". Un supervivent és aquell que ha viscut experiències terribles però que arriba a percebre-les com a desafiaments vitals que ha pogut vèncer. A diferència de la víctima, el supervivent recupera el control de la seva vida.

La narrativa que la societat construeix de l'esdeveniment i de la posició de les víctimes pot influir en aquesta transformació. Quan s'ha pogut construir una narrativa valorant els recursos que les víctimes van posar en marxa i se les reconeix com a persones capaces, amb possibilitat (per mínima que sigui) de control i/o d'organització, els efectes de la víctimització han estat inferiors que en els casos en que les víctimes han rebut una mirada de desesperança i d'indefensió o culpabilitzadora per la seva actuació o posició en el conflicte.

Un desafiament és que davant dels fets delictius, com a situacions traumàtiques, el context social adopti un posicionament de confiança en la superació i de rescat de les capacitats de les víctimes, de forma que es vagi generant una narrativa que encoratgi el



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



propi procés resiliènt. Reconèixer el seu dolor no vol dir negar la seva capacitat d'afrontament.

Reconèixer els estereotips actuals sobre les víctimes, destruir-ne alguns com el de feblesa, indefensió, desesperació, etc. i edificar noves definicions vinculades a les capacitats de control i superació, facilitaria la futura construcció d'històries de resiliència.

2.5 Estimular canvis en l'abordatge dels medis de comunicació respecte a les víctimes

En els últims anys, al nostre país, s'ha produït una millora en l'aproximació que fan els mitjans de comunicació als fets traumàtics. Es té major cura de les imatges i major respecte per la intimitat de víctimes i familiars. No obstant, s'ha de continuar millorant i reflexionant sobre les repercussions que els missatges mediàtics tenen sobre les víctimes.

Es continuen trobant nombrosos exemples d'imatges o entrevistes a víctimes on es mostra només el seu dolor i desesperació. Sense obstaculitzar el dret a la informació, es valora necessari que l'aproximació inclogui missatges de resiliència on es destaquen exemples d'autoorganització, decisions que han pogut prendre i testimonis de víctimes que han pogut integrar el fet traumàtic. Això ajudaria a la construcció de la narrativa a que es feia esment en l'apartat anterior.

Per altra part, seria important que els medis de comunicació contribuïssin a difondre els drets de les víctimes, la manera d'exercir-los i quins procediments es posen en marxa quan es produeix un fet delictiu. La divulgació d'aquests aspectes en la població general afavoriria que, en el cas d'esdevenir víctima (situació a la que tothom està exposat), la persona disposés d'aquest coneixement previ i fos més fàcil la comprensió del procés que segueix a una denúncia.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



2.6 Introduir canvis en les pràctiques de Justícia Restaurativa

Tot i que des de la mediació es té molt en compte la víctima, l'interès superior del menor present en la llei, tal com ja s'ha comentat, pot comportar que la mirada i les necessitats educatives dels joves imputats, es prioritzin per sobre les necessitats de la víctima. Per exemple, actualment, la mediació només s'ofereix a la víctima en aquells casos que s'han considerat viables des de la perspectiva de l'autor, Així, un element a tenir en compte és la instrumentalització que es pot fer de la víctima, ja que amb l'objectiu d'aconseguir una major responsabilització de l'infractor es poden passar per alt els seus interessos. En aquest sentit, tant els tècnics de Justícia Restaurativa com els equips d'atenció a les víctimes, han de conèixer els avantatges i límits de la mediació, informar a la víctima i tenir en compte la seva influència en la superació dels efectes del fet delictiu. La participació en un procés de Justícia Restaurativa ha de ser percebut com a útil i valuós per a la víctima, no només per a l'infractor.

En general, els mediadors estan més acostumats a treballar amb infractors que amb víctimes. El fet de formar part del sistema de Justícia Juvenil, fa que es tinguin més presents els principis d'intervenció amb una de les parts.

Cal tenir present aquesta situació així com el fet que entrar en contacte amb una de les parts en primer lloc pot condicionar el seu posicionament i posar en perill la seva imparcialitat. El tècnic de Justícia Restaurativa ha de ser conscient d'aquest risc per donar-li a la víctima el seu espai sense prejudicis previs que puguin condicionar l'exploració que es fa de les seves necessitats. Caldria també introduir la possibilitat de iniciar programes de mediació connectant primer amb la víctima.

2.7 Apropar la víctima als tècnics de justícia juvenil

Els tècnics que treballen en l'àmbit de Justícia Juvenil (assessors, tècnics de medi obert, educadors de centres, psicòlegs) majoritàriament només han tingut contacte amb els joves infractors i han desenvolupat moltes estratègies per a poder establir amb ells vincles professionals que els ha permès introduir elements de reflexió i de canvi. La incorporació



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



de la víctima per aquests professionals pot ser viscuda com una amenaça, si s'associa la seva presència a una major punició per l'infractor.

L'infractor ha de continuar sent el centre de la intervenció dels tècnics de Justícia Juvenil i això també implica que no necessàriament la resposta que es proposi per l'infractor vingui condicionada per la demanda de la víctima. No obstant, la reflexió sobre el que ha pogut comportar per a la víctima la transgressió del jove també és un element que l'infractor ha d'afrontar des de qualsevol lloc en el que es produeixi la intervenció.

És molt important que els tècnics que intervenen només amb els joves infractors incorporin les necessitats de la víctima, no per atendre-les ells, però sí per tenir-les presents a l'hora de fer l'exploració i la intervenció educativa amb l'infractor. L'acció educativa dels tècnics hauria de facilitar que l'infractor sigui més crític amb l'actuació que va tenir amb la víctima i potenciar la seva participació en processos restauratius.

Seria necessari que els tècnics de Justícia Juvenil, independentment del programa en el que treballin, rebessin formació en víctimes perquè a l'hora de fer una valoració del cas, contemplin la situació en que pot quedar la víctima si no es fa una proposta adequada a les conseqüències del fet delictiu.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



3. PROPOSTES DE MILLORA

Durant les activitats del projecte YOVI s'ha detectat en tots els operadors del sistema un actitud positiva per col·laborar i coordinar-se, així com voluntat per poder implementar noves pràctiques i desenvolupar estratègies integradores per a la víctima en justícia juvenil. Creiem que això suposa que es pugui construir una sinergia entre els operadors per tal de generar una força comuna que faciliti les millores en l'atenció a la víctima en justícia juvenil. Les propostes intenten integrar les diferents aportacions manifestades pels diferents col·lectius aprofitant els punts forts i disminuint les febleses del sistema actual.

És per això que les següents línies de millora es basen en les necessitats detectades en la nostra pràctica diària i es proposen canvis concrets directament aplicables nostre context.

3.1 Generals

Les següents propostes estan encaminades a la millora o creació de serveis adreçats a les víctimes independentment dels processos restauratius en els que puguin participar:

Fer més visibles les oficines d'atenció a les víctimes i integrar-les a la comunitat

Es considera que hores d'ara encara són poc conegudes les oficines d'atenció a la víctima del delictes i cal fer-les més visibles. Des del primer contacte de la víctima amb qualsevol professional (policia, fiscalia, serveis socials, mediadors...) s'ha de garantir que rebin informació sobre els serveis de suport a les víctimes i com accedir-hi.

L'oficina hauria de ser visible i treballar des de la proximitat i amb la màxima celeritat possible. Un model en el que inspirar-se és el que està més estès en els països del nord d'Europa.

Totes les persones haurien de conèixer quins recursos tenen disponibles per fer front a la victimització, fins i tot abans d'haver estat víctimes. Tots els àmbits que poden tenir contacte amb les víctimes potencials han de conèixer els recursos i les possibilitats de derivacions.

Crear un servei on-line per facilitar informació a la víctima



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



Aquest servei suposaria un recurs proper i accessible en qualsevol moment. A més de la informació a diferents nivells i sobre diferents aspectes (incloent la justícia restaurativa) hauria de facilitar tant l'atenció online com el contacte presencial, deixant a elecció de la víctima la possibilitat de contactar personalment a través del telèfon i presencialment.

Globalitzar l'atenció especialitzada

Qualsevol operador en contacte amb una víctima hauria d'oferir-li un tracte sensible i respectuós. Tot el sistema s'hauria d'impregnar de l'atenció a la víctima, des del primer contacte a l'últim: com acollir-la, atendre-la i, quan sigui necessari, derivar-la amb la coordinació i seguiment necessaris. Això implicaria que tots els operadors en contacte amb les víctimes i en funció de les seves tasques haurien de tenir formació específica en l'àmbit de víctimes.

D'altra banda, seria bo augmentar la presència de professionals que dediquessin la seva intervenció exclusivament a les víctimes en tots els nivells de la intervenció, és a dir, en cada un dels grups d'operadors de la justícia juvenil.

Sensibilitzar sobre les característiques i les necessitats de les víctimes

Tota la població hauria de conèixer les seves característiques i necessitats per millorar la detecció, la resposta i l'acompanyament convenient. Familiars, amics, professionals en contacte... poden ser claus per la superació de la victimització.

3.2 Informació a les víctimes

Informar sobre els drets de les víctimes

Disposar d'un document escrit consensuat entre els operadors que tenen el deure de donar la informació sobre els drets a totes les víctimes (policia, fiscalia, jutjats). L'objectiu seria fer comprensible la informació, evitar la reiteració o trobar maneres per donar coherència a les diverses informacions que reben, incloure la possibilitat d'oferir la informació de manera personalitzada, incloent de manera sistemàtica les dades per accedir a IOAVD.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



S'hauria de disposar de diversos formats en un llenguatge adaptat a les característiques de les víctimes concretes (menors, estrangers, etc.).

D'altra banda, a més de donar per escrit, en alguns casos s'hauria de trametre de forma verbal la informació més rellevant (ubicar la víctima en les fases del procediment i el que pot passar, sobre les característiques dels adolescents i del procés etc.) en un llenguatge planer per tal que fos més entenedor per tothom i/o ajustar-lo a les característiques de les víctimes (ex: víctimes menors)

Informar i tenir en compte a la víctima en les decisions que es prenen al llarg del procés

Informar sobre el que suposa presentar una denúncia: citacions, presentació de documentació, temps, implicació emocional...

Informar a la víctima des de l'inici i al llarg del procediment.

Informar de les sentències de conformitat.

Informar a la víctima quan es proposa un arxiu de la causa i si poden veure's afectats els seus interessos, demanar parer abans de l'arxiu

Informar sobre els processos de Justícia Restaurativa

Des del primer contacte de la víctima amb qualsevol operador del sistema s'hauria d'oferir informació sobre els processos restauratius existents, tant dins del sistema penal com a la pròpia comunitat. És molt important definir la informació que s'ha de donar i en quins termes, per exemple evitar paraules com conflicte, reconciliació, perdó...

Es considera important que els professionals de suport a les víctimes i els tècnics de justícia restaurativa facilitin la informació mínima necessària que hauria de tenir la víctima per fer una tria conscient, com per exemple: informació sobre el sistema de justícia juvenil, deixar clar que la resposta que se li pot donar a un menor depèn de la instància judicial, els objectius del programa de justícia restaurativa, la voluntarietat de la participació de totes les parts, les conseqüències jurídiques que pot tenir la seva elecció, els possibles resultats del procés, el rol del mediador...



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



La manera com es dóna la informació ha de ser molt curosa, per tal que la víctima no se senti pressionada per participar.

El tipus de llenguatge ha de ser rigorós i a la vegada senzill i sense tecnicismes per tal que la víctima pugui entendre la informació que se li trameta. Per això és important obtenir un feedback del que entén per anar adaptant el contingut. Només així podrà fer una elecció conscient.

S'ha de disposar de materials informatius ajustats per a víctimes especialment vulnerables, com per exemple els menors.

Aquesta informació mínima necessària permetria fer una tria conscient respecte als procediments de Justícia Restaurativa

Tenir en compte els temps necessari per a la víctima

Acordar un temps mínim per que la víctima pugui prendre una decisió valorant tota la informació rebuda. A vegades el temps del conflicte no coincideix amb el temps jurídic.

3.3 Suport a les víctimes

Introduir la perspectiva de la Justícia Restaurativa en les oficines d'atenció a la víctima

La perspectiva restaurativa està poc desenvolupada sobre tot quan es treballa exclusivament amb una de les parts: víctima o victimari. La focalització en l'infractor o en la víctima dificulta la visió integral dels programes de Justícia Restaurativa. De fet, actualment no hi ha gaires derivacions ni de serveis d'atenció a la víctima cap a programes de mediació, ni de mediació cap a serveis d'atenció a la víctima. Quan es parla de delictes greus encara s'accentua més. Cal desenvolupar més estratègies de divulgació i donar a conèixer els beneficis que pot obtenir la víctima a través d'aquests programes.

Reflexionar sobre les possibilitats de desjudicialitzar

Alguns processos seria possible resoldre'ls dins de la pròpia comunitat. Durant les activitats del YOVI, no s'ha arribat a un consens entre els professionals que van participar



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



sobre què seria més convenient i oferiria més protecció a totes les parts o com es podria realitzar aquesta desjudicialització.

Valorar el risc de victimització secundària abans d'iniciar un procés restauratiu

Les OAV valoren els riscos de les víctimes que atenen. Abans de participar en el programa de mediació no es fa aquesta valoració de forma sistemàtica. L'exploració que fa el mediador, tot i que pot tenir en compte alguns d'aquests factors, no es disposa de protocols per avaluar el risc de revictimització i de victimització secundària.

Establir criteris d'intervenció per a determinats delictes

Com ara el bullying o l'abús sexual, per tenir en compte precaucions que s'haurien de prendre o decidir qui hauria de formar part del procés restauratiu.

Determinar el moment adient per fer l'oferiment d'un programa de justícia restaurativa

En determinats casos, la víctima pot presentar un grau important d'afectació i l'oferiment del programa de JR suposar una victimització secundària. El contacte amb els professionals d'atenció a les víctimes és clau per conèixer la situació de la víctima i valorar conjuntament si és el moment convenient per fer aquest oferiment i si ha de tenir un suport durant el procés.

Derivar casos a justícia restaurativa en fase postsentencial

Degut al principi de desjudicialització, s'ofereix la mediació en fase presentencial. Un cop s'inicia el procediment judicial ens oblidem de les necessitats de la víctima quan, pot ser, encara seria beneficiós per ella rebre una reparació per part de l'infractor. També és possible que en fase presentencial l'infractor no reuneix les condicions per accedir al programa i que la intervenció duta a terme durant la mesura hagi variat aquestes circumstàncies. O bé la víctima necessita que el fet arribi a judici perquè la pot fer sentir més tranquil·la i confiada per iniciar un procés restauratiu. La víctima ha de tenir més opcions per triar en quin moment participar.

Atendre la víctima independentment de la qualificació del delictes



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



Actualment existeixen protocols i atenció específica per a determinats delictes, però queden en segon pla altres delictes greus o delictes qualificats com a lleus que podrien tenir una gran afectació per a la víctima. El nivell de victimització no sempre està relacionat amb la categoria del delicte. Els recursos limitats dificulten la promoció de serveis per atendre de manera universal a totes les víctimes.

3.4 Coordinació i col·laboració

Mapejar la xarxa

Actualment hi ha un joc de competències, ens hauríem de conèixer per saber què fem, com ho fem i quin és el nivell d'especialització de cada un. Fer un mapa de cada intervenció de tots els operadors per saber què hi ha, evitar duplicitats, transmetre un missatge comú (ex: Children House USA, per a no repetir declaracions). Això també millorarà l'eficiència dels recursos.

Crear una figura de coordinació

Potser la Fiscalia d'Atenció a la Víctima o alguna altra entitat ha de liderar la comunicació entre tots els operadors i treballar per a la seva sensibilització i cooperació.

Establir els casos prioritaris

Per exemple en casos de víctimes menors, tots els operadors han de tractar l'expedient de forma preferent.

Conèixer els altres serveis

Espais d'intercanvi i de formació pràctica entre professionals per tal de conèixer la realitat de tots els serveis, les característiques i necessitats de la població atesa per generar una resposta integradora.

Identificar bones pràctiques

Tant entre els diferents operadors com entre diferents països per poder replicar les millors intervencions.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



Elaborar protocols acompanyats de plans d'acció, sobre tot en delictes greus, que estableixi qui ha de intervenir en cada moment i què s'ha de fer.

Per evitar duplicitats s'ha d'establir l'ordre i el disseny de la intervenció. Un referent per cada cas ha de canalitzar les intervencions.

Crear espais compartits entre els operadors

S'han de crear línees paral·leles per dinamitzar i trobar punts de connexió:

Fer trobades d'una hora cada setmana per parlar de les experiències amb víctimes durant aquest període.

Crear taules d'operadors amb reunions periòdiques

Creació de taules específiques per treballar situacions emergents

3.5 Avaluació

Crear protocols per avaluar la satisfacció de les víctimes

Es considera necessari l'existència d'enquestes o altres metodologies per tal d'avaluar la satisfacció de les víctimes, de forma clara i fàcil d'omplir.

Fer servir diferents metodologies d'avaluació periòdica i continuada:

Enquestes de satisfacció: què ha aportat, ha resolt els seus dubtes...

Estudis d'avaluació de l'estat emocional (si hi ha hagut canvi en les emocions abans i després de la intervenció)

Avaluació psicològica



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



4. DIRECTRIUS DE LA UNIÓ EUROPEA PER A LA PARTICIPACIÓ DE LES VÍCTIMES EN PROCESSOS DE JUSTÍCIA RESTAURATIVA EN SISTEMES DE JUSTÍCIA JUVENIL (*)

Preàmbul

- (1) Considerant la feina i els resultats obtinguts pel Projecte Yo.Vi – Models integrats de justícia restaurativa per a víctimes i joves, un projecte transnacional cofinançat pel Programa de prevenció i lluita contra el crim de la Comissió Europea dissenyat per donar suport a la integració de les víctimes i a la protecció de les víctimes en les pràctiques de justícia restaurativa en el sistema de justícia juvenil per tal de promoure la implicació de les organitzacions de suport a les víctimes, la cooperació multiinstitucional, i el desenvolupament d'associacions entre entitats públiques i privades, per desenvolupar models innovadors de JR que impliquin, donin suport i protegeixin les víctimes d'acord amb uns principis de protecció de les víctimes i per crear xarxes de múltiples nivells de parts interessades per a iniciatives locals, nacionals i internacionals;
- (2) Reconeixent que les respostes a la delinqüència juvenil haurien de ser multidisciplinàries i multiinstitucionals en el seu plantejament, i el seu disseny hauria de poder afrontar els diferents factors que actuen en diferents nivells de la societat: persona, família, escola i comunitat;
- (3) Considerant que els sistemes de justícia juvenil es caracteritzen pels objectius de l'educació, la prevenció del crim i la reincidència i la integració social, així com un alt grau de flexibilitat i diversitat d'aproximacions al delinqüent jove, i que funcionen sota la premissa que els joves són molt diferents dels adults, tant en termes de nivell de responsabilitat com de potencial de rehabilitació;

(*) Aquestes directrius han estat preparades en el context del Projecte Europeu Yo.Vi – *Models integrats de justícia restaurativa per a víctimes i joves* per Antony Pemberton, Professor de Victimologia, Institut Internacional de Victimologia de Tilburg, Universitat de Tilburg, i Frederico Moyano Marques i Rosa Saavedra, Assessors Principals, Associació portuguesa de suport a les víctimes (APAV). Maig de 2015



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



- (4) Considerant que els objectius anteriors poden ser una de les motivacions que duen les víctimes de delictes, des d'una perspectiva de responsabilitat social, a participar en processos de justícia restaurativa que impliquin delinqüents joves, però que al mateix temps s'abordaran les necessitats i els millors interessos de les víctimes i s'equilibraran amb els dels delinqüents joves;
- (5) Considerant que els delictes poden causar molt de mal a les víctimes, causant danys físics, mentals o emocionals i/o pèrdues econòmiques;
- (6) Reconeixent que els plantejaments i processos de justícia restaurativa cada cop es fan servir més per respondre a les necessitats de les víctimes i conscients que poden tenir un paper important a l'hora d'ajudar les víctimes a assumir la seva victimització;
- (7) Reconeixent l'interès legítim de les víctimes per tenir una veu més forta a l'hora d'afrontar les conseqüències de la seva victimització, per comunicar-se amb el delinqüent i obtenir-ne la disculpa i reparació;
- (8) Reconeixent que les víctimes haurien de veure reconegut el seu status com a víctima d'un delictes i haurien de ser tractades de manera respectuosa, sensible, personalitzada, professional i no discriminatòria, en tots els contactes amb els serveis de justícia restaurativa;
- (9) Reconeixent els riscos potencials de la victimització secundària i de repetició, intimidació i represàlia que poden presentar-se arran de la participació de les víctimes en la justícia restaurativa;
- (10) Reconeixent que la prestació de serveis de justícia restaurativa requereix unes capacitats i formació específiques;
- (11) Considerant la importància de promocionar una estreta cooperació entre els serveis de justícia restaurativa i els serveis de suport a les víctimes;
- (12) Totalment conscients de la Directiva 2012/29/EU del Parlament Europeu i del Consell, del 25 d'octubre de 2012, que estableix una estàndards mínims sobre els drets, el suport i la protecció de víctimes de delictes, en particular:



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



- El Considerant 46 que estableix que els serveis de Justícia Restaurativa poden representar un gran benefici per a la víctima, però necessiten salvaguardes per evitar la victimització secundària i repetitiva, la intimidació i la represàlia, i que aquests serveis, per tant, haurien de tenir com a primera consideració els interessos i les necessitats de la víctima, reparant el dany causat a la víctima i evitant que es produeixin més danys; i
 - L'Article 12, que estableix que els Estats Membres prendran mesures per protegir la víctima de la victimització secundària i repetitiva, de la intimidació i de la represàlia, que s'implementaran sempre que es prestin serveis de justícia restaurativa;
- (13) Tenint en compte el Document de la DG sobre Orientació Judicial del 19 de desembre de 2013, relacionat amb la transposició i implementació de la Directiva esmentada;
 - (14) Considerant la Recomanació del Consell d'Europa Rec(2006)8 del Comitè de Ministres dirigida als estats membres relativa a l'assistència a les víctimes de delictes, en particular els paràgrafs 13.2 i 13.3;
 - (15) Considerant la Recomanació del Consell d'Europa núm. R (99) 19 del Comitè de Ministres dirigida als estats membres i relativa a la mediació en assumptes penals;
 - (16) Considerant la Recomanació del Consell d'Europa núm. R (2008) 11 del Comitè de Ministres dirigida als estats membres i relativa a les Normes Europees per als delinqüents joves sotmesos a sancions o mesures;
 - (17) Tenint en compte la Recomanació del Consell d'Europa núm. (2003) 20 del Comitè de Ministres dirigida als estats membres i relativa a noves formes de tractar la delinqüència juvenil i el paper de la justícia juvenil;
 - (18) Tenint en compte la Recomanació del Consell d'Europa núm. (87) 20 del Comitè de Ministres dirigida als estats membres i relativa a les reaccions socials a la delinqüència juvenil;
 - (19) Tenint en compte les Directives del Comitè de Ministres del Consell d'Europa sobre una justícia amiga dels nens, adoptades pel Comitè de Ministres el 17 de novembre de 2010 en la 1098^a reunió de Delegats dels Ministres;



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



- (20) Tenint en compte la Convenció del Consell d'Europa relativa a la prevenció i la lluita contra la violència contra les dones i la violència domèstica, en concret l'article 48;
- (21) Considerant la Declaració europea de suport a les víctimes i relativa a la posició de la víctima dins el procés de mediació;
- (22) Tenint en compte el Conveni Europeu sobre Drets Humans, el Conveni Europeu sobre l'exercici dels drets dels joves, el Conveni sobre els drets dels infants de les Nacions Unides, les Regles Mínimes de les Nacions Unides per a l'administració de justícia juvenil (les regles de Beijing), les Directrius de les Nacions Unides per a la prevenció de la delinqüència juvenil (les Directrius de Riyadh), les Regles de les Nacions Unides per a la protecció dels joves privats de llibertat, la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea i la Declaració de les Nacions Unides sobre els principis fonamentals de justícia per a les víctimes de delictes i de l'abús de poder

Adopta les següents Directrius per a la participació de les víctimes en sistemes de justícia juvenil, reconeixent que la majoria de les estipulacions també són aplicables a la participació de les víctimes en processos de justícia restaurativa que impliquin delinqüents adults, i convida els Estats Membres a implementar-les i assegurar-ne la difusió entre les autoritats i organitzacions responsables de o implicades en la derivació a i la pràctica de la justícia restaurativa i l'assistència i el suport a les víctimes, incloses les associacions de víctimes.

Definició de termes

1. 'Víctima' és una persona física que ha patit un dany, inclosos els danys físics, psicològics o emocionals, o una pèrdua econòmica causada directament per un delicte. El terme també inclou, quan s'escau, membres de la família d'una persona la mort de la qual ha estat directament causada per un delicte i que ha patit algun dany com a resultat de la mort de la persona.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



2. 'Vítima infantil' significa una persona física menor d'una edat determinada per la legislació nacional que ha patit algun dany, inclosos els danys físics, mentals o emocionals o una pèrdua econòmica causada directament per un delictes i que, atesa la seva edat i nivell de maduresa i a la seva vulnerabilitat particular davant la victimització secundària i repetitiva, la intimidació i la represàlia, es pot beneficiar d'estipulacions i mesures específiques.
3. 'Delinqüent' és una persona física que suposadament ha comès o que ha comès un delictes i que ha reconegut els fets fonamentals del cas. Tanmateix, aquesta assumpció de la responsabilitat en el curs del procés de justícia restaurativa abans de qualsevol reconeixement de culpabilitat o condemna és sense perjudici de la presumpció d'innocència.
4. 'Delinqüent jove' significa una persona física menor d'una edat determinada per la legislació nacional que suposadament ha comès o que ha comès un delictes. Atesa l'edat del delinqüent, el seu benestar físic i mental, el seu desenvolupament, les capacitats i les circumstàncies personals, aquesta infracció és tractada pel sistema de justícia juvenil o, si és tractada pel sistema de justícia penal, s'hi apliquen estipulacions específiques tenint en compte les característiques particulars del delinqüent.
5. 'Delictes' significa qualsevol acte o omissió que, si es comet intencionadament o com a mínim amb negligència greu, és punible per la legislació penal. Als efectes d'aquestes Directrius, inclou qualsevol infracció tractada per un tribunal penal o qualsevol altra autoritat judicial o administrativa.
6. 'Sistema de justícia juvenil' es defineix com el component formal d'un plantejament més ampli per afrontar la delinqüència juvenil. A més del tribunal de joves, inclou organismes o agències oficials com la policia, la fiscalia, els professionals jurídics, el servei de llibertat condicional i les institucions penals. Treballa estretament amb agències relacionades, com serveis de salut, educació i benestar social i organismes no governamentals, com entitats de suport a víctimes i testimonis.
7. 'Justícia restaurativa' és qualsevol procés mitjançant el qual la víctima i el delinqüent, si hi consenten lliurement, poden participar activament en la resolució d'assumptes derivats del delictes mitjançant l'ajuda d'una tercera part imparcial. En els processos de Justícia



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



restaurativa, les víctimes tenen l'oportunitat d'expressar les seves necessitats i preocupacions en un nivell individual o col·lectiu i participar activament en el procediment. La justícia restaurativa té l'objectiu de reparar, en allò que sigui possible, els danys patits i fer que els delinqüents entenguin les conseqüències del seu comportament i n'acceptin la responsabilitat. Els models de justícia restaurativa inclouen la mediació entre víctima i delinqüent, conferències, cercles, comitès de reparació i advertiment reparador, entre altres.

8. 'Serveis de suport a les víctimes' són serveis confidencials que, en interès de les víctimes de delictes, els proporcionen un suport general i/o especialitzat abans, durant i durant un període adequat després del procediment penal.
9. 'Associacions de víctimes' són organitzacions constituïdes i dirigides per persones que han estat víctimes de delictes i/o els seus familiars, amics o altres persones properes, amb l'objectiu de proporcionar suport a altres víctimes i contribuir a l'adopció de legislació i procediments dedicats a fomentar els drets i els interessos de les víctimes i a satisfer les seves necessitats.
10. Victimització secundària' és la victimització que es produeix no com a resultat del delicte sinó com a resultat de la resposta de les institucions públiques o privades a la víctima.

Principis

1. Els sistemes de justícia juvenil s'haurien de considerar un component d'una estratègia més àmplia, basada en la comunitat, per evitar i abordar la delinqüència juvenil, que té en compte el context més ampli de família, escola, veïns i companys en què es produeix el delicte.
2. En tractar amb delinqüents joves, s'ha de donar prioritat a les mesures que poden tenir un impacte educatiu i que constitueixin una resposta restaurativa als delictes comesos.
3. Els Estats Membres haurien d'assegurar que els serveis de justícia restaurativa en la justícia juvenil tinguin com a consideració principal els interessos i les necessitats de la



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



víctima, reparant el dany causat a la víctima i evitant que es produeixin més danys, que es tinguin en compte les opinions i preocupacions de la víctima.

4. Els Estats Membres haurien d'assegurar que els serveis de justícia restaurativa en la justícia juvenil considerin plenament els interessos i les necessitats del delinqüent jove, i que es tinguin en compte les opinions i preocupacions d'aquest tipus de delinqüents.
5. Les víctimes i els delinqüents joves s'han de tractar amb cura, sensibilitat, justícia i respecte durant qualsevol procés de justícia restaurativa en justícia juvenil, prestant una atenció específica a la seva situació personal, el seu benestar i les seves necessitats específiques i respectant plenament la seva integritat física i psicològica.
6. Els Estats Membres han de reconèixer i fomentar el paper dels serveis de suport a les víctimes i les associacions de víctimes en les polítiques, programes i pràctiques de justícia restaurativa.
7. Els programes de justícia restaurativa estaran disponibles a través de diferents models i seran accessibles a tots els nivells del sistema de justícia juvenil.
8. Els Estats Membres fomentaran l'existència dels serveis de justícia restaurativa dins el sistema de justícia juvenil que fan servir models de justícia restaurativa en què s'hi poden implicar la família, amics, professionals que treballen amb víctimes infantils i/o delinqüents joves i altres membres de la comunitat.
9. Els Estats Membres haurien d'assegurar-se que els processos de justícia restaurativa en la justícia juvenil es regeixin per normes i codis de conducta reconeguts, en què es tractin com a mínim els temes inclosos en aquestes Directrius per tal de protegir els drets i interessos de les víctimes, i que es tinguin en compte les opinions dels serveis de suport a les víctimes i de les associacions de víctimes a l'hora de crear aquestes normes i codis de conducta.
10. Els Estats Membres fomentaran l'ús de models de justícia restaurativa apropiats en els seus sistemes educatius amb l'objectiu de facilitar capacitats de creació de relacions i gestió de conflictes.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



11. Els processos de Justícia Restaurativa en el sistema de justícia juvenil només s'haurien d'oferir a les víctimes en situacions en què el delinqüent jove hagi reconegut els fets fonamentals del cas.
12. La participació en processos de justícia restaurativa en el sistema de justícia juvenil hauria de ser voluntària, i les parts haurien de poder revocar el seu consentiment en qualsevol moment.
13. Els Estats Membres haurien d'assegurar que la persona que facilita el procés de justícia restaurativa hagi rebut una formació apropiada fins a un nivell adequat al seu contacte amb les víctimes que segueixi uns estàndards professionals per assegurar que els serveis es presten d'una manera imparcial, respectuosa i professional.
14. Els Estats Membres haurien d'assegurar que la persona que presta els serveis de suport a les víctimes hagi rebut la formació adequada en l'àmbit de la justícia restaurativa, per assegurar que la informació sobre els programes de justícia restaurativa es faciliti a la víctima sempre que sigui apropiat i que la derivació als programes de justícia restaurativa es produeixi de manera puntual i adequada.
15. Els Estats Membres han de proporcionar recursos i personal suficients per als programes de justícia restaurativa en el sistema de justícia juvenil per tal d'assegurar el compliment dels principis esmentats anteriorment.

I Derivació de casos criminals als serveis de justícia restaurativa

1. Els Estats Membres haurien d'assegurar que les víctimes siguin informades sobre la possibilitat de participar en processos de justícia restaurativa en el seu primer contacte amb les autoritats competents, excepte quan el fet de rebre aquesta informació, tenint en compte les circumstàncies personals de la víctima i/o el tipus, la naturalesa i les circumstàncies del delicte, pugui provocar una segona victimització.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



2. Els Estats Membres haurien d'assegurar que els delinqüents joves siguin informats sobre la possibilitat de participar en processos de justícia restaurativa en el primer contacte amb les autoritats competents.
3. Els Estats Membres haurien de fomentar l'adopció de normes, criteris i condicions clares per derivar un cas als serveis de justícia restaurativa:
 - a) el procés de derivació hauria de tenir en compte factors com desequilibris de poder, l'edat, la maduresa o la capacitat intel·lectual de la víctima, que podria limitar o reduir la seva capacitat de prendre una decisió informada o que podria influir negativament en el resultat per a la víctima;
 - b) la selecció dels casos adequats hauria de fer-se prestant una especial atenció quan hi ha una relació personal propera entre la víctima i el delinqüent menor.
4. Per tal de protegir la víctima de possibles intimidacions, represàlies, victimització repetida i/o victimització secundària que es puguin produir per la participació de la víctima en un procés de justícia restaurativa en justícia juvenil, s'haurien d'implementar mitjans per avaluar el risc individual.
5. Per tal de protegir el delinqüent menor de possibles intimidacions i represàlies que es puguin produir per la participació de la víctima en un procés de justícia restaurativa en justícia juvenil, s'haurien d'implementar mitjans per avaluar el risc individual.
6. Es fomentaran les autoderivacions mitjançant el desenvolupament de campanyes d'informació i conscienciació entre el públic.

II Obtenció del consentiment lliure i informat

1. Els Estats Membres haurien d'assegurar que la participació de les víctimes i els delinqüents joves en un procés de justícia restaurativa és voluntari, la qual cosa implica que tots dos han de comptar amb coneixements suficients sobre els riscos i beneficis per prendre una decisió informada sobre si participar o no, i han de ser capaços de retirar el seu consentiment en qualsevol moment.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



2. Les víctimes i els delinqüents joves haurien de rebre informació completa i imparcial sobre:
 - a) el sistema de justícia juvenil i els seus objectius i característiques particulars;
 - b) els principis i les normes que regulen el procés de justícia restaurativa;
 - c) els seus drets i obligacions;
 - d) on poden obtenir suport i assessorament independent;
 - e) la possibilitat de dur a terme el procés de justícia restaurativa sense cap contacte cara a cara amb l'altra part;
 - f) els resultats potencials del procés de justícia restaurativa;
 - g) els efectes legals del procés de justícia restaurativa;
 - h) els procediments per supervisar la implementació de qualsevol acord que s'hagi assolit durant el procés de justícia restaurativa, la forma de tractar qualsevol incompliment de l'acord i les possibles conseqüència d'aquests incompliments.
3. La informació esmentada es facilitarà en un llenguatge senzill i accessible i les comunicacions tindran en compte les característiques personals del participant, la qual cosa inclourà qualsevol discapacitat que pugui afectar la capacitat d'entendre o ser entès.
4. La informació esmentada, quan vagi dirigida a víctimes infantils o delinqüents joves, s'adaptarà a la seva edat i nivell de maduresa i es facilitarà en un llenguatge que puguin entendre.
5. S'haurien de facilitar i difondre materials atractius per als infants amb informació rellevant sobre el procés de justícia restaurativa en la justícia juvenil.
6. Només les persones que hagin estat totalment formades per reconèixer l'impacte variable de l'oferiment a les víctimes de delictes i el potencial d'aparició de conseqüències adverses haurien de convidar a la participació en un procés de justícia restaurativa.
7. Les víctimes i els delinqüents joves haurien de tenir temps suficient per considerar la seva decisió sobre si participar-hi o no i per demanar un assessorament independent.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



8. En el cas que la víctima es negui a participar en el procés de justícia restaurativa en la justícia juvenil, hi hauria d'haver altres mesures alternatives disponibles per al delinqüent menor, en el cas que el procés tingui un efecte dissuasiu o, quan un cas hagi estat derivat pel tribunal, qualsevol reducció de la pena que estaria disponible després d'un acord en el procés de justícia restaurativa també hauria d'estar disponible si el delinqüent menor hagués estat motivat però l'oferta s'hagués declinat.
9. En el cas que el delinqüent menor es negui a participar en el procés de justícia restaurativa i la víctima expressi la voluntat de participar en un pla de justícia restaurativa, hi haurà programes disponibles basats en models de justícia restaurativa que no requereixen la participació de víctimes i delinqüents relacionats amb el mateix delictes específic.
10. En els casos esmentats a les estipulacions 8 i 9 d'aquesta secció, s'hauria d'informar la víctima sobre aquestes possibilitats.
11. El procés de justícia restaurativa no hauria de tenir lloc si qualsevol de les parts principals implicades no és capaç d'entendre el significat del procés.

III Tractament de casos

A) Disposicions comunes

1. Els Estats Membres haurien de fomentar l'adopció de directrius, normes i codis de conducta que s'ocupin del tractament dels casos en processos de justícia restaurativa en justícia juvenil i que defineixin sistemes de protecció procedimentals fonamentals.
2. Un procés de justícia restaurativa en justícia juvenil, així com el compliment de qualsevol acord, hauria de funcionar dins un límit temporal raonable, que pot variar en funció de diferents factors, com el tipus de delictes, la naturalesa del procés de justícia restaurativa i la seva relació i impacte sobre els procediments de justícia juvenil, i el contingut de l'acord.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



3. Preferiblement, el servei de justícia restaurativa no hauria de tenir lloc a les mateixes instal·lacions en què se celebren els procediments de justícia juvenil.
4. El mediador/facilitador hauria de dur a terme la seva tasca de manera imparcial, respectar la dignitat de les parts i assegurar que les parts es tractin amb respecte, ser sensible a les vulnerabilitats de les parts i proporcionar un entorn segur i confortable per al procés de justícia restaurativa.
5. En els casos multiculturals, el mediador/facilitador tindrà els coneixements i l'experiència adequada per tractar aquestes especificitats culturals.
6. Les víctimes i els delinqüents joves que participen en un procés de justícia restaurativa en justícia juvenil tindran dret a rebre assessorament legal abans i durant el procés d'acord amb la legislació nacional i, quan sigui necessari, tindran dret a serveis de traducció/interpretació.
7. En els casos en què les víctimes infantils i/o els delinqüents joves participin en un procés de justícia restaurativa en justícia juvenil, els responsables d'aquest procés facilitaran informació i implicaran els titulars de la responsabilitat parental o, en els casos en què no sigui possible, un representant especial nomenat per les autoritats competents.
8. En els casos que impliquin diversos delinqüents joves, delictes greus i/o relacions personals íntimes, s'haurien d'adoptar procediments i pràctiques específiques per assegurar l'equilibri adequat entre les parts i minimitzar els riscos potencials d'intimidació, represàlia, victimització repetida i/o victimització secundària.
9. S'haurien d'implementar procediments per derivar les víctimes a altres organitzacions que puguin proporcionar suport i assessorament a les víctimes sempre que se sol·liciti, i les víctimes haurien de tenir dret a rebre l'assistència d'un defensor de la seva elecció abans, durant i després del procés.
10. S'haurien d'implementar procediments per derivar els delinqüents joves a altres organitzacions que els puguin proporcionar suport i assessorament sempre que se sol·liciti, i els delinqüents joves haurien de tenir dret a rebre l'assistència d'un defensor de la seva elecció abans, durant i després del procés.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



11. Tot i que el procés de justícia restaurativa en justícia juvenil hauria de ser confidencial en general, a menys que les parts acordin el contrari es pot considerar que factors com altres delictes, per exemple amenaces, que es produeixin durant el procés, haurien de ser difosos en interès públic.

B) Preparació

1. Un cop la víctima i el delinqüent menor hagin decidit participar en el procés de justícia restaurativa, s'ha de donar temps suficient per a la seva preparació, en particular en els casos en què s'hagin de trobar.
2. Durant la preparació dels participants es comentaran les seves expectatives per tal que estiguin en consonància amb els possibles resultats del procés de justícia restaurativa.
3. Durant la preparació esmentada dels participants, com a mínim se celebrarà una reunió amb el mediador/facilitador abans de qualsevol contacte amb l'altra part.

C) Contactes entre víctimes i delinqüents

1. Les víctimes i delinqüents joves que prefereixen no trobar-se haurien de tenir l'opció de mediació indirecta o qualsevol altra mesura adequada, sense perjudici dels possibles resultats del cas.
2. Si durant el procés de justícia restaurativa en justícia juvenil la víctima i el delinqüent menor es troben, se'ls haurà d'informar específicament sobre les normes que regeixen el procés i la reunió a l'inici de la sessió.

D) Acord i seguiment

1. Qualsevol acord entre les parts hauria d'assolir-se de forma voluntària, i hauria de contenir només obligacions raonables i proporcionades.
2. Les víctimes que han participat en processos de justícia restaurativa en justícia juvenil haurien de mantenir-se informats sobre el nivell de compliment de l'acord per part del delinqüent menor.



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



IV Formació

1. Els Estats Membres haurien d'assegurar que els mediadors/facilitadors rebin una formació inicial abans d'assumir obligacions en programes de justícia restaurativa així com formació durant el servei, basada en normes i codis de conducta reconeguts i amb l'objectiu de proporcionar un alt nivell de competència, tenint en compte les capacitats de resolució de conflictes, els requisits específics de treballar amb víctimes i delinqüents joves i coneixements bàsics sobre el sistema de justícia juvenil.
2. Els mediadors/facilitadors dels processos de justícia restaurativa que impliquen víctimes infantils i/o delinqüents joves rebran la formació adequada a aquest efecte, és a dir, sobre els drets i les necessitats dels joves de diferents edats així com les capacitats i tècniques de comunicació necessàries.
3. La formació en temes relacionats amb les víctimes hauria d'incloure, com a mínim, habilitats i tècniques de comunicació i de treball amb víctimes, la qual cosa inclou coneixements bàsics sobre les reaccions de les víctimes.
4. S'hauria de proporcionar una formació especialitzada per als mediadors/facilitadors que s'espera que treballin amb casos que impliquin delictes greus i/o relacions personals íntimes.
5. La formació sobre conscienciació de les víctimes hauria de ser proporcionada per experts que tinguin experiència en el treball amb víctimes de delictes.
6. Les persones que facilitin informació a les víctimes sobre programes i processos de justícia restaurativa en justícia juvenil han de rebre la formació adequada per dur a terme aquesta feina de manera respectuosa i professional.
7. Els Estats Membres haurien d'assegurar que els serveis de suport a les víctimes i les associacions de víctimes rebin formació sobre aspectes relacionats amb la justícia restaurativa i sobre el funcionament dels programes de justícia restaurativa en la justícia juvenil.
8. Qualsevol funcionari implicat en la derivació de casos i/o l'avaluació de casos per a la seva derivació a procediments de justícia restaurativa hauria de poder accedir a i rebre una



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



formació inicial i continuada adequada fins al punt que sigui necessari per aplicar correctament normes, criteris i condicions per derivar un cas, i d'aquesta manera protegir els interessos tant de les víctimes com dels delinqüents joves. Els Estats Membres han d'assegurar aquesta formació per als serveis de policia i el personal del tribunal. Igualment, s'hauria de fomentar la formació entre fiscals i jutges.

V Cooperació entre serveis de justícia restaurativa i serveis a les víctimes

1. Els Estats Membres han de fomentar el paper dels serveis de suport a les víctimes i les associacions de víctimes en l'àmbit de la justícia restaurativa, per exemple oferint assessorament durant el desenvolupament de les polítiques governamentals en relació amb la Justícia Restaurativa i contribuint al disseny i la supervisió dels programes de justícia restaurativa.
2. Els Estats Membres facilitaran la interconnexió i contribuiran a enfortir l'associació entre els serveis de justícia restaurativa, els serveis de suport a les víctimes i les associacions de víctimes, per exemple nomenant un organisme públic responsable de fomentar reunions periòdiques entre aquestes entitats per debatre i revisar procediments i pràctiques, detectar i afrontar les dificultats emergents, definir estratègies per tractar casos especialment complexos i dissenyar esforços de prevenció.
3. La contribució dels serveis de suport a les víctimes també hauria d'incloure:
 - a) participar en la formació de mediadors/facilitadors i altres membres del personal que han d'entrar en contacte directament amb les víctimes;
 - b) derivar víctimes a programes de justícia restaurativa en la justícia juvenil sempre que sigui apropiat, tenint en compte els paràgrafs 3. i 4. de la Secció I d'aquestes Directrius i d'acord amb la legislació nacional;
 - c) implicar-se, sempre que sigui apropiat i coordinant-se estretament amb els serveis de justícia restaurativa, en l'apropament inicial a les víctimes, l'avaluació del risc d'intimidació, represàlia, victimització repetida i/o victimització secundària en el curs del procés de justícia restaurativa i a l'hora d'informar-los i preparar-los per a aquest procés;



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



d) estar disponibles per proporcionar un suport independent a les víctimes abans, durant i després del procés de justícia restaurativa, la qual cosa inclou el suport per prendre la decisió sobre si participar o no en aquest procés;

e) ser consultats durant el procés d'elaboració de l'esborrany de normes i codis de conducta que regeixin els programes i processos de justícia restaurativa en justícia juvenil.

4. La cooperació dels serveis de justícia restaurativa amb els serveis a les víctimes i les associacions de víctimes haurien d'incloure:

a) participar en la formació del personal de serveis a les víctimes, facilitant informació sobre temes relacionats amb la Justícia Restaurativa i sobre el funcionament dels programes de Justícia Restaurativa;

b) derivar víctimes als serveis per a les víctimes sempre que sigui apropiat, i conscienciar sobre la importància d'una derivació ràpida en els casos de delictes greus i/o relacions personals íntimes;

c) informar els serveis per a les víctimes sobre la voluntat d'un delinqüent de participar en un procés de justícia restaurativa;

d) ser consultats durant el procés de l'elaboració d'esborranys de normes i codis de conducta de serveis de suport a les víctimes i associacions de víctimes quant a la seva implicació en programes i processos de justícia restaurativa en justícia juvenil.

VI Supervisió, recerca i intercanvi d'informació

1. Els Estats Membres haurien d'assegurar que els serveis de justícia restaurativa en justícia juvenil siguin supervisats de forma periòdica i adequada.

2. La supervisió podria incloure, preferiblement, el nivell de qualitat de la informació facilitada a les víctimes sobre els programes i processos de justícia restaurativa en justícia juvenil, la satisfacció de les víctimes amb el procés de justícia restaurativa, l'efecte que ha tingut aquest procés en la seva recuperació des de l'impacte de la victimització, i també hauria



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL HOME AFFAIRS
Directorate C: Schengen
Unit C4: Internal Security Fund



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Justícia**



de facilitar informació sobre els casos que més probablement seran beneficiosos per a les dues parts, i circumstàncies en què s'haurien de preparar estipulacions especials de preparació i suport.

3. Els Estats Membres haurien de considerar la implicació i les experiències de les víctimes en processos de justícia restaurativa en justícia juvenil i l'impacte sobre les víctimes joves i sobre els delinqüents joves de la seva participació en processos de justícia restaurativa com a àrees d'interès especial per a la recerca i, per tant, fomentar, donar suport i, mentre sigui possible, finançar o facilitar la recaptació de fons per a la recerca victimològica relativa a aquests temes, inclosa la recerca comparativa internacional i intercultural, per tal de desenvolupar millors estàndards.
4. Els Estats Membres haurien d'animar totes les agències governamentals i no governamentals que dirigeixen programes de justícia restaurativa en justícia juvenil o proporcionar serveis de suport a les víctimes per compartir la seva experiència amb agències similars del seu país, a la Unió Europea i, quan sigui necessari, a altres llocs.